



OPIS PREDYSPOZYCJI HANDLOWYCH - AUDYT: Jan Thomas

2012-06-14
Prywatne i poufne

NAWIĄZYWANIE KONTAKTÓW I UMIEJĘTNOŚĆ KOMUNIKOWANIA SIĘ

Na ogół Jan Thomas komunikuje się w sposób przyjazny, entuzjastyczny, asertywny i ujmujący. Zazwyczaj lubi poznawać nowych ludzi i potrafi przekazywać innym swoją radość życia. Prawdopodobnie potrafi zyskać przychylność osób pośredniczących w nawiązywaniu kontaktu, takich jak sekretarki i recepcjonistki. Sposób, w jaki osoba ta zachowuje się przy okazji spotkań wstępnych, odzwierciedla jej sposób komunikowania się i dobrze nadaje się do usuwania napięć towarzyszących takim spotkaniom. Chociaż działa w szybkim tempie, poświęca sporo czasu, aby zapoznać się z potencjalnym klientem i znaleźć płaszczyznę porozumienia. Dopiero potem rozpoczyna prezentację. Jeśli jednak wstęp jest zbyt rozbudowany, może irytować tych potencjalnych klientów, którzy lubią szybko przechodzić do konkretów lub nie mają czasu. Podczas wstępnego spotkania celem tej osoby jest nawiązanie dobrego kontaktu i ustalenie potrzeb klienta. Chociaż jej entuzjazm jest często zaraźliwy, powinna ona uważać, aby nie sprawiać wrażenia osoby nonszalanckiej, gdyż potencjalni klienci mogliby ją wówczas podejrzewać o brak szczerości. Jednak nawiązywanie kontaktów i umiejętność komunikowania się należy traktować jako atuty handlowe tej osoby.

ZAWIERANIE TRANSAKCJI

Zazwyczaj omawiana osoba podchodzi do zawierania transakcji w sposób stanowczy i pewny siebie, choć nie zawsze jest to jej głównym celem w trakcie spotkania wstępnego. Jan Thomas nie lubi zastrzeżeń, ale często wykorzystuje je jako sposobność do sfinalizowania transakcji w sposób pośredni. Jeśli jednak zastrzeżenia zgłaszane są w sposób zbyt stanowczy, może przyjmować postawę obronną lub ignorować je. Stara się przekonywać potencjalnego klienta o korzyściach wynikających z posiadania produktu, a następnie w sposób bezpośredni proponuje mu złożenie zamówienia. W zetknięciu z klientem o dużej sile przebicia osoba ta na ogół wycofuje się z pola walki. Zazwyczaj jest wystarczająco odporna, aby spróbować zagwarantować sobie przynajmniej możliwość ponownego kontaktu. Umiejętność zawierania transakcji jest umiarkowanie mocną stroną omawianej osoby.

OBSŁUGA KLIENTA

Jan Thomas obsługuje swoich klientów, lecz czyni to w sposób raczej nieuporządkowany. Kontakty serwisowe tej osoby można określić raczej jako kurtuazyjne niż handlowe. Ich częstotliwość bardziej odzwierciedla jej osobiste preferencje niż potencjał klienta. Ponadto osoba ta woli składać klientowi wizyty na żądanie, a nie zgodnie ze swoim harmonogramem kontaktów. Może jej brakować niezbędnej dyscypliny wewnętrznej i konsekwencji, aby można było uznać obsługę klienta za jej mocną stronę.

UMIEJĘTNOŚĆ PREZENTACJI

Styl prezentacji omawianej osoby jest bezpośredni, konwersacyjny, zazwyczaj optymistyczny i zajmujący. Jest

ona dostatecznie asertywna, aby przedstawiać swoje stanowisko w sposób stanowczy i zdecydowany. Jest postrzegana zarówno jako pewna siebie, jak i przekonująca. Jej tempo prezentowania może być dla pewnych osób zbyt szybkie, lecz jej prezentacje na ogół odznaczają się siłą oddziaływania. Jan Thomas kładzie nacisk na zalety produktu, a nie jego cechy. Osoba ta uważa, że celem prezentacji jest wywołanie w klientach zainteresowania i rozbudzenie w nich pragnienia dokonania zakupu. Powinna uważać, aby jej przyjazne podejście i swobodne traktowanie tematu nie wywoływało u innych wrażenia nonszalancji i przez to braku szczerości. Pomimo tej ostatniej uwagi umiejętność prezentacji tej osoby należy ocenić wysoko.

UMIĘTNOŚCI ADMINISTRACYJNE

Jan Thomas szybko się nudzi, przez co ma trudności ze sprostaniem administracyjnym wymaganiom swojej pracy. Omawiana osoba ma skłonność do przeciwstawiania się procedurom, gdy uważa, że mogą one negatywnie wpływać na sprzedaż. Niestety może to prowadzić do składania przez nią obietnic bez pokrycia. Jest mało prawdopodobne, aby była w stanie doprowadzać zadania administracyjne do końca, porządkować sprawy i właściwie prowadzić dokumentację. Dlatego umiejętności administracyjne nie są mocną stroną tej osoby.

Niniejszy raport odnosi się jedynie do zachowania omawianej osoby w pracy. Informacje w nim zawarte powinny być zawsze wykorzystywane razem z informacjami zebranymi w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej. Sukces tej osoby w pracy zależeć będzie również od jej inteligencji, wykształcenia, doświadczenia, wiedzy i kwalifikacji.

Dodatkowe informacje na temat tej osoby można znaleźć w raporcie "Mocne strony i ograniczenia".